

## **Brockhaus versus Wikipedia.**

Sie finden unten zwei aktuelle Lexikonartikel zum Thema Verbraucherschutz. Am Ende jedes Artikels wird im Original auf Quellen verwiesen. Die Quellenangaben wurden (USp) aus den Beispielen herausgekürzt.

1. Welcher Artikel gefällt Ihnen besser, warum?
2. Können Sie den Artikel aus der Wikipedia identifizieren, woran? Bitte erst ‚Googeln‘, nachdem Sie geraten haben ☺

## **Beispiel 1:**

### **Verbraucherschutz**

**Verbraucherschutz** (österreich. und schweiz. *Konsumentenschutz*) bezeichnet die Gesamtheit der Bestrebungen und Maßnahmen, die Menschen in ihrer Rolle als Verbraucher von Gütern oder Dienstleistungen schützen sollen. Die Annahme eines *Schutzbedürfnisses* beruht auf der Erfahrung, dass Verbraucher gegenüber den Herstellern und Vertriebern von Waren und gegenüber Dienstleistungsanbietern „strukturell unterlegen“ sind, das heißt infolge mangelnder Fachkenntnis, Information und/oder Erfahrung leicht benachteiligt werden können. Dieses Ungleichgewicht so weit als möglich auszugleichen ist das Anliegen des Verbraucherschutzes.

In einem weiteren Sinne wird der Begriff auch gebraucht, um den von gesetzlichen Vorschriften gewährleisteten Schutz vor Gesundheitsgefahren zu bezeichnen (siehe Sicherheitshinweis), die Verbrauchern typischerweise drohen (z. B. durch Verunreinigungen im Trinkwasser). Insoweit ist der Sprachgebrauch uneinheitlich; manche sprechen von Verbraucherschutz, manche von Gesundheitsschutz oder auch „gesundheitlichem Verbraucherschutz“.

#### Leitbild des Verbraucherschutzes

Das traditionelle ökonomische Leitbild des Konsumenten oder Verbrauchers geht vom „mündigen Verbraucher“ aus, der selbst zu entscheiden willens und in der Lage ist. Der Verbraucher verhält sich als Homo oeconomicus.

Jedoch ist das Leitbild vom mündigen Verbraucher sehr strittig. Denn legt man Studien über das tatsächliche Verbraucherverhalten zugrunde, so merkt man, dass der Verbraucher nur eine bestimmte Menge an Informationen verarbeiten kann (information overload). Auch handelt er nicht immer rational (Spontan-/Impulskauf).

Aus Sicht des Verbraucherschutzes hat sich daher das Leitbild eines schutzbedürftigen Verbrauchers eingebürgert, der den Anbietern von Produkten und Dienstleistungen strukturell unterlegen ist.

Das Treffen bewusster Verbraucherentscheidungen hängt weiterhin weitgehend davon ab, dass Entscheidungskriterien, also Informationen, für Verbraucher verfügbar sind ("informierter Verbraucher"). In einigen Bereichen wird dies durch Gesetze recht weitgehend gewährleistet, z. B. bei den Inhaltsangaben, die für verpackte Lebensmittel vorgeschrieben sind; in anderen Bereichen - z. B. bei Textilien - wären für viele Verbraucher weitergehende Informationen wünschenswert.

### **Verbraucherrecht**

Im deutschen Recht gibt es kein gesondertes "Verbraucherschutzgesetz", das alle Fragen des Verbraucherrechts regeln würde. Rechtsnormen, die hauptsächlich oder „nebenbei“ Zielen des Verbraucherschutzes dienen, gibt es in sehr vielen Einzelgesetzen. Oft überschneidet sich die Zielsetzung des Verbraucherschutzes auch mit anderen Zielsetzungen; dies liegt daran, dass

„Verbraucher“ nur eine soziale Rolle von Menschen ist. Die gleichen Menschen können einer gleichen Gefährdung auch in einer anderen Rolle ausgesetzt sein, z. B. als Arbeitnehmer. Eine Vorschrift, die den Umgang mit einer Chemikalie regelt, kann deswegen sowohl dem Arbeitsschutz dienen als auch dem Verbraucherschutz und womöglich auch noch dem Umweltschutz. Als Rechtsgebiet ist der Verbraucherschutz nicht eindeutig abgrenzbar. Die folgende Aufzählung von Verbraucherschutzvorschriften des deutschen Rechts ist deswegen nicht abschließend und enthält auch Normen, die zugleich andere Zielsetzungen verfolgen.

- Im Bürgerlichen Gesetzbuch die Vorschriften über Haustürgeschäfte (§§ 312, 312a), Fernabsatzverträge (§§ 312b-d), Verträge im elektronischen Geschäftsverkehr (§ 312e), den Verbrauchsgüterkauf (§§ 474-479), Time-Sharing-Verträge (§§ 481-487) den Verbraucherdarlehensvertrag (§§ 491-498), über Finanzierungshilfen zwischen einem Unternehmer und einem Verbraucher (§§ 499-504), Ratenlieferverträge (§ 505), ja sogar die Vorschriften über die Wohnraummiete (§§ 549-577a) zählen zum Verbraucherrecht im weiteren Sinn. Viele weitere Vorschriften des Bürgerlichen Rechts lassen sich nicht eindeutig dem Verbraucherschutz zuordnen, weil sie den Ausgleich typischer Interessengegensätze zwischen Vertragsparteien bezwecken und damit nicht ausschließlich Schutznormen zugunsten des Verbrauchers sind, sondern generell den Vertragspartner schützen wollen. Zu diesen Vorschriften gehören z. B. diejenigen über Allgemeine Geschäftsbedingungen (§§ 305-310).
- Viele Formvorschriften sind auch vom Verbraucherschutz motiviert, z. B. die Notwendigkeit, einen Grundstückskaufvertrag von einem Notar beurkunden zu lassen. Damit soll für Verträge, die typischerweise zu hohen Summen und mit der Absicht dauerhaften Eigentumserwerbs geschlossen werden, die fachkundige Beratung durch den beurkundenden Notar sichergestellt werden. Daneben bestehen eindeutig dem Verbraucherrecht zuzuordnende Formvorschriften wie z. B. die Schriftform für Time-Sharing- und Verbraucherdarlehensverträge, aber auch die Textform für Belehrungen des Verbrauchers über das bei bestimmten Vertragsarten (Verbraucherdarlehen, Time-Sharing-Verträge) bzw. Vertriebswegen (z. B. Haustürgeschäfte, Fernabsatzverträge) bestehende Widerrufsrecht.
- Viele Vorschriften des öffentlichen Rechts, die auf zahlreiche Gesetze verstreut sind, dienen dem (meist gesundheitlichen) Verbraucherschutz. Diese Gesetze verpflichten in der Regel Hersteller und Händler von Waren zur Einhaltung bestimmter Mindeststandards im Hinblick auf Rohstoffe, sonstige Ausgangsmaterialien oder Zusatzstoffe oder auch im Hinblick auf Herstellungsverfahren oder Verpackungen. Im deutschen Recht ist die wichtigste derartige Rechtsnorm das Gesetz über den Verkehr mit Lebensmitteln, Tabakerzeugnissen, kosmetischen Mitteln und sonstigen Bedarfsgegenständen (Lebensmittel- und Bedarfsgegenständengesetz - LMBG) bzw. dessen Nachfolgeregelung, das Lebensmittel- und Futtermittelgesetzbuch (LFGB). Aufgrund dieses Gesetzes wurden zahlreiche Verordnungen mit sehr detaillierten Vorschriften erlassen, z. B. die Kosmetikverordnung. Weitere wichtige Gesetze aus diesem Bereich sind beispielsweise das (inzwischen aufgehobene) Fleischhygienegesetz und das Arzneimittelgesetz.
- Seit Anfang 1999 besteht durch Inkrafttreten der Insolvenzordnung ("InsO") eine gesetzliche Möglichkeit zur Zahlungs-Entpflichtung (Entschuldung, Schuldenbefreiung, in der InsO: "Restschuldbefreiung") durch Gerichtsbeschluss für zahlungsüberpflichtete (überschuldete) Verbraucher und Verbraucherinnen durch Beantragung eines Verbraucher-Insolvenzverfahrens bei dem Amtsgericht, welches am Ort des für den Wohnsitz der Insolvenz-Person zuständigen Landgerichts seinen Sitz hat.

### **Aktivitäten im Verbraucherschutz in Deutschland**

In den vergangenen Jahren hat die öffentliche Wahrnehmung des Verbraucherschutzes stark zugenommen. Lebensmittelskandale, gefährliche Haushaltsgeräte, Deregulierung ehemals staatlicher Monopole (z. B. Post, Telefon, Bahn) bzw. von Gebietskartellen (z. B. Strom), neue Vertragsformen (z. B. Mobilfunkverträge) stellen neue Herausforderungen für Verbraucher/innen dar. Politik und Gesetzgebung in EU, Bund und Ländern wenden sich vermehrt dem Thema zu.

In Berlin trägt seit 2002 eine Senatsverwaltung den Begriff "Verbraucherschutz" im Namen. Die in der Stadt tätigen ca. 200 Verbraucherschutzorganisationen sind in einem "Netzwerk Verbraucherschutz" zusammengefasst und präsentieren sich in einem Verbraucherwegweiser, einer Art Gelben Seiten im Internet. Mit einer "Langen Nacht des Verbraucherschutzes", einer Publikumsveranstaltung mit Tausenden Besuchern, wurde ein Auftakt gesetzt. Seither veranstaltet die Senatsverwaltung für

Spree/Sose 2007  
Alles wiki

Verbraucherschutz regelmäßig Verbrauchermärkte zum Weltverbrauchertag, hat deutschlandweit erstmalig "Jugendverbraucherschutztage" und "Seniorenkonferenzen" veranstaltet, bringt Verbrauchereinrichtungen in Stadtquartiere mit hoher Arbeitslosigkeit und hohem Anteil an Menschen mit Migrationshintergrund und präsentiert mit dem "Berliner Verbraucherfest" eine Gesamtschau aller Beratungs- und Hilfsangebote für Verbraucherinnen und Verbraucher als Straßenfest am Kurfürstendamm, der Berliner Shoppingmeile schlechthin.

### **Kritik am Verbraucherschutz**

An einzelnen Konzepten und Maßnahmen des Verbraucherschutzes wird grundsätzliche Kritik geübt.

### **Verbraucherschutz und Vertragsfreiheit**

Vielfach setzt Verbraucherschutz die Vertragsfreiheit außer Kraft. Von bestimmten rechtlich vorgegebenen Regelungen darf nur zu Gunsten des Verbrauchers abgewichen werden. Beispielsweise führte der Gesetzgeber als Verbraucherschutzmaßnahme eine Gewährleistungspflicht auch für gebrauchte Waren (z. B. Gebrauchtauto) ein. Kauft ein Verbraucher von einem gewerblichen Anbieter (etwa von einem Gebrauchtwagenhändler), so dürfen Käufer und Verkäufer sich nicht vertraglich auf einen Verzicht der Gewährleistung einigen.

Diese teilweise Abschaffung der Vertragsfreiheit führt zu Umgehungs- und Vermeidungsprozessen. In Deutschland findet sich aufgrund dieser Gesetzeslage kein Händler, der ältere Autos auf eigene Rechnung verkauft, da das Risiko nicht tragbar ist. Statt dessen tritt der Händler heute üblicherweise als Vermittler eines Privat an Privat-Kaufes auf.

### **Aushebelung des Verursacherprinzips**

Vielfach haben die verbraucherfreundlichen Regelungen (z. B. des AGB-Gesetzes, das inzwischen in das Bürgerliche Gesetzbuch übernommen wurde) dazu geführt, dass Kosten nicht mehr verursachergerecht belastet werden dürfen.

So ist es verboten, dass Banken Kosten für die Rückgabe von Lastschriften oder Kosten für die Bearbeitung von Kontopfändungen dem Kunden belasten dürfen. Da diese Kosten aber dennoch anfallen, werden sie heute nicht mehr von den eigentlichen Verursachern bezahlt, sondern der Gesamtheit aller Bankkunden durch entsprechend erhöhte (Grund-)Gebühren auferlegt.

### **Beispiel 2:**

**Verbraucherschutz, Konsumentenschutz**, die Gesamtheit der Maßnahmen, die den Verbraucher vor Benachteiligungen im Wirtschaftsleben schützen und v. a. seine rechtliche Stellung stärken sollen.

Entwicklung des Verbraucherschutzes

Der Verbraucherschutz hat seinen Ausgangspunkt in der Verbraucherbotschaft von Präsident Kennedy aus dem Jahr 1962, in der er die noch heute relevanten Verbraucherrechte formulierte: das Recht auf Sicherheit (Schutz vor gefährlichen Produkten), das Recht auf Information (Schutz vor betrügerischer und irreführender Werbung sowie anderer unlauterer Praktiken, die eine informierte Entscheidung behindern), das Recht, zwischen unterschiedlichen Produkten in einer Wettbewerbswirtschaft wählen zu können, und das Recht, gehört zu werden (Beteiligung der Repräsentanten der Verbraucherinteressen an der Politikbildung). Die Bundesregierung konkretisierte ihre diesbezüglichen Ziele im ersten und zweiten Bericht zur Verbraucherpolitik aus den Jahren 1971 beziehungsweise 1975 im Licht der Kennedy-Botschaft.

Mit der Verabschiedung des Programms zur Vollendung des Binnenmarktes im Jahr 1985 verschob sich die Regelungskompetenz für den Verbraucherschutz auf die Ebene der Europäischen Gemeinschaften. Die Mitgliedsstaaten wollten auf diesem Weg das Entstehen unterschiedlicher

Schutzstandards verhindern, die den freien Waren- und Dienstleistungsverkehr behindern könnten. Die Europäische Kommission erkannte die Möglichkeiten, den Verbraucherschutz für die Zwecke des Binnenmarktes zu instrumentalisieren, denn ohne ein Mindestmaß an Rechtsschutz war der Binnenmarkt nicht zu realisieren. Seit 1985 ist die Europäische Kommission Motor der Entwicklung des Verbraucherschutzes. Sie hat in 20 Jahren mithilfe von Richtlinien zum Verbraucherrecht ein dichtes Netz von Rechtsregeln geschaffen, die der Realisierung der von Präsident Kennedy proklamierten Rechte dienen. Richtlinien zum Verbraucherrecht werden vom Europäischen Parlament und vom Rat der EU verabschiedet. Sie sind an die Mitgliedsstaaten gerichtet, die die Vorgaben aus den Richtlinien mittels Gesetzen oder Rechtsverordnungen in das nationale Recht umsetzen müssen. Da die Europäische Gemeinschaft zuvorderst eine Rechtsgemeinschaft ist, die mithilfe des Rechts die europäische Integration vorantreibt, wird auch europäischer Verbraucherschutz vorrangig durch Rechtsregeln realisiert. Heute ist der europäische Bezug nationaler Gesetze und Verordnungen durch einen entsprechenden Hinweis auf die jeweiligen Richtlinien im Gesetzestext explizit ausgewiesen.

Konsequenzen der Verlagerung der Verbraucherpolitik von den Mitgliedsstaaten auf die europäische Ebene

Die Konsequenzen der Verlagerung der Verbraucherpolitik von der mitgliedstaatlichen auf die europäische Ebene sind weitreichend. Die Mitgliedsstaaten haben insoweit auf ihre Souveränität bei der Setzung von Verbraucherrechtsregeln verzichtet. Die Auslegungshoheit bei Streitfragen des europäisierten Verbraucherrechts liegt nicht mehr bei den nationalen Gerichten, sondern beim Europäischen Gerichtshof in Luxemburg. Nach und nach dringt diese Verlagerung in das Alltagsbewusstsein der Verbraucher, die sich den Schutz ihrer Interessen erhoffen. So entdecken die Rechtsanwälte das Potenzial des europäischen Verbraucherrechts für ihre Mandantschaft. Dafür legen mehr und mehr Vorlageverfahren an den Europäischen Gerichtshof ein beredtes Zeugnis ab.

Die fünf Bereiche des Verbraucherschutzes

Verbraucherschutz und Verbraucherrecht lassen sich im Einklang mit Kennedys Botschaft zu Beginn des 21. Jahrhunderts in vier große Bereiche aufteilen, zu denen in den letzten 20 Jahren als fünfter der Rechtsschutz hinzugekommen ist, der für den europäischen Integrationsprozess von herausragender Bedeutung ist. Schutz der Gesundheit. Lange Zeit stand der Schutz des Verbrauchers vor unsicheren Arzneimitteln und unsicheren Lebensmitteln im Mittelpunkt des Verbraucherschutzes. Gerade diese Bereiche haben immer wieder durch größere Katastrophen auf sich aufmerksam gemacht (z. B. Contergan, BSE). Die Europäische Gemeinschaft hat sukzessive die Anforderungen an das Inverkehrbringen von Arzneimitteln und Lebensmitteln verschärft und die Möglichkeiten der Arzneimittel- beziehungsweise der Nahrungsmittelüberwachung ausgebaut. Treibende Kraft der mehrfachen Reformen des Arzneimittelgesetzes sowie des Lebensmittel- und Bedarfsgegenständegesetzes (Lebensmittelrecht) war die Europäische Gemeinschaft. Unmittelbarer Ausdruck für die Aktivitäten der Europäischen Gemeinschaft in diesem Bereich des Verbraucherschutzes ist die Errichtung der Europäischen Arzneimittelagentur (EMA, European Medicines Agency; 1999, Sitz: London) und der Europäischen Behörde für Lebensmittelsicherheit (EFSA, European Food Safety Authority; 2002, Sitz: Parma), wenngleich beide nur beschränkte Befugnisse haben, um den europäischen Markt zu kontrollieren. Die Marktaufsicht liegt wesentlich bei den nationalen Behörden. Schutz vor unsicheren technischen Produkten. Die Konsumgesellschaft hat eine Vielzahl von technischen Produkten hervorgebracht, die das Leben der Verbraucher im Alltag bestimmen. Neben dem Auto gehören dazu zahlreiche Elektrogeräte im Haushalt und auch Spielzeug. Die damalige EWG hat Mitte der 1980er-Jahre zunächst die Produkthaftungsrichtlinie 85/374/EWG verabschiedet, die in Deutschland im Produkthaftungsgesetz (Produkthaftung) umgesetzt wurde. Die Regelungen sollen es dem Verbraucher ermöglichen, Schäden, die aufgrund fehlerhafter Waren an Leben, Gesundheit und Eigentum entstanden sind, gegen den Hersteller oder seine Zulieferer geltend zu machen, und zwar prinzipiell, ohne dass es auf deren Verschulden ankäme. Daneben steht theoretisch gleichberechtigt der präventive Schutz vor Gefahren. Deutschland hat sich lange Zeit den internationalen Anstrengungen widersetzt, technische Produkte jenseits des Kfz-Marktes einer stärkeren präventiven administrativen Kontrolle zu unterwerfen, um so frühzeitig mögliche Schäden abwehren zu können. Der Durchbruch gelang mit der Verabschiedung der Produktsicherheitsrichtlinie 92/59/EG im Jahre 1992, die bereits 2001 reformiert wurde (Richtlinie 2001/95/EG). Die europäischen Vorgaben sind im Produktsicherheitsgesetz (Geräte- und Produktsicherheitsgesetz) umgesetzt worden. Seither verfügen die in Deutschland zuständigen Gewerbeaufsichtsämter über die Möglichkeit, vor dem Gebrauch unsicherer Produkte öffentlich zu warnen, unsichere Produkte vom Markt zu nehmen oder vom Verbraucher, Hersteller und Händler zurückzurufen. Schutz vor

Spree/Sose 2007  
Alles wiki

Täuschung, vor unlauterer und irreführender Werbung sowie vor irreführenden oder verfälschenden Informationen. Schon immer dienen die Vorschriften über die Preisauszeichnung und die Kennzeichnung von Produkten auch dem Verbraucherschutz. Nur wer die Preise und die Zusammensetzung der Produkte kennt, kann eine informierte Entscheidung treffen (Richtlinie 98/34/EG zur Produktkennzeichnung, umgesetzt z. B. in der Preisangabenverordnung). Im Zuge der Ökologisierung der Landwirtschaft nimmt der Druck zu, Aussagen über die Tierhaltung, über genmanipulierte Lebensmittel u. a. in die Kennzeichnung von Produkten aufzunehmen. Auch Gütezeichen, die Qualitätsaussagen enthalten, dienen der Kennzeichnung.

2004 wurde das Gesetz gegen den unlauteren Wettbewerb (UWG) reformiert, das unlautere und irreführende Werbung unterbinden soll und in dem die Richtlinie 84/450/EWG (irreführende Werbung) und die Richtlinie 97/55/EG (vergleichende Werbung) in deutsches Recht umgesetzt wurden. Erstmals wird in § 1 UWG der Verbraucherschutz explizit als Schutzziel des Gesetzes genannt. Das UWG soll verhindern, dass Werbemaßnahmen Informationen transportieren, die den Verbraucher in die Irre führen, beziehungsweise, dass der Verbraucher sich Marketingmethoden ausgesetzt sieht, die in unlauterer Weise seine Entscheidungsfreiheit beeinträchtigen (z. B. Cold Calling, der unangekündigte Telefonanruf zwecks Einleitung eines Verkaufsgesprächs, § 7 Absatz 2 Nummer 2 UWG).

Schutz der wirtschaftlichen Interessen Neben dem Schutz der Gesundheit und der Sicherheit des Verbrauchers bildet der Schutz seiner wirtschaftlichen Interessen die zweite große Säule des Verbraucherrechts. Die rechtlichen Regeln dienen regelmäßig dem Schutz des Verbrauchers vor Übervorteilung beim Abschluss eines Vertrages. Sie schaffen zwingende Standards, von denen nicht zum Nachteil des Verbrauchers abgewichen werden kann. Dieser 'Zwangsschutz' steht nicht zur Disposition der Vertragsparteien. Der Verbraucher kann von den zwingenden Standards nicht abweichen, selbst wenn eine solche Abweichung im Einzelfall für ihn vorteilhaft wäre, z. B. kann er seine Schutzrechte nicht an den kaufmännischen Vertragspartner veräußern, indem er sich gegen den Verzicht auf die Rechte einen günstigeren Preis aushandelt.

Vor der großen Welle der europäischen Regelung des Verbraucherschutzes hat die Bundesrepublik Deutschland 1976 das Gesetz zur Regelung des Rechts der Allgemeinen Geschäftsbedingungen (AGB) verabschiedet. Deutschland ist das Land der allgemeinen Geschäftsbedingungen. Geschätzte 80 000 AGB dienen durchweg dem Ziel, die Vertragsfreiheit einseitig zugunsten des Verwenders zu verschieben. Das Gesetz will den Verbraucher auf zweierlei Weise schützen. Einerseits müssen AGB vor Vertragsschluss vereinbart werden. Dem Verbraucher muss die Möglichkeit zur Kenntnisnahme gewährt werden. In der Praxis spielt diese Form der Kontrolle kaum eine Rolle. Andererseits können die AGB jedoch vor den Gerichten einer Inhaltskontrolle unterzogen werden, um so Ungleichgewichtslagen abzubauen. Das Gericht kann einzelne Klauseln für unwirksam erklären und damit die Grundregeln des an sich dispositiven Vertragsrechts wieder in Kraft setzen. 1993 verabschiedete die Gemeinschaft, inspiriert von der deutschen Regelung der Rechts der AGB, die Richtlinie 93/13/EWG über missbräuchliche Klauseln in Verbraucherverträgen.

1979 wurden in die §§ 651 a ff. BGB Schutzvorschriften für Pauschalreisende integriert. Pauschalreisende sahen sich dem Problem gegenübergestellt, dass sie eine Reise bei einem Reiseveranstalter gebucht hatten, im Schadensfall aber an die örtlichen Leistungserbringer verwiesen wurden. Dieser Strategie setzte die Regelung des Reisevertrags (Vertragspartner ist der Reiseveranstalter) ein Ende und führte in § 651 f Absatz 2 BGB auch einen Schadensersatzanspruch wegen nutzlos aufgewendeter Urlaubszeit ein. 1990 hat die Gemeinschaft auch das Pauschalreiserecht harmonisiert (Richtlinie 90/314/EWG).

Alle weiteren nationalen Regeln, die mit der Schuldrechtsreform 2002 in das BGB integriert wurden, haben einen europarechtlichen Ausgangspunkt. So kann der Verbraucher außerhalb von Geschäftsräumen (an der Haustür, am Arbeitsplatz, auf der Straße usw.) geschlossene Verträge noch 14 Tage nach Vertragsschluss kostenfrei widerrufen (Richtlinie 85/577/EWG, umgesetzt in §§ 312, 312 a, 355 ff. BGB, Haustürgeschäfte). Dasselbe gilt für per Internet oder Telefon geschlossene Verträge (Richtlinie 97/7/EG, umgesetzt in §§ 312 b, c, 355 ff. BGB, Fernabsatzvertrag; Richtlinie 2000/31/EG, umgesetzt in § 312 e BGB, elektronischer Geschäftsverkehr; Richtlinie 2002/65/EG über den Fernabsatz von Finanzdienstleistungen, umgesetzt in §§ 312 ff., 355 ff. BGB beziehungsweise §§ 48 a ff. Versicherungsvertragsgesetz). Die Regeln über das Widerrufsrecht durchbrechen den Grundsatz pacta sunt servanda (Verträge sind einzuhalten). Ein allgemeines Widerrufsrecht für jede Art von Verbrauchergeschäften gibt es jedoch nicht. Wird der Vertrag in den normalen

Verkaufsräumen geschlossen, gilt nach wie vor der Grundsatz, dass einmal geschlossene Verträge Bestand haben.

Eine Vielzahl von Verbraucherschützenden Vorschriften bezieht sich auf spezifische Verträge. So existieren besondere Schutzvorschriften beim Abschluss eines Verbrauchsgüterkaufvertrages (Richtlinie 99/44/EG, umgesetzt in den §§ 433 ff., 475 ff. BGB, Verbrauchsgüterkauf). Insbesondere wurde in § 438 Absatz 1 Nummer 3 BGB die Verjährungsfrist im Falle der Lieferung mangelhafter Waren von sechs Monaten auf zwei Jahre ausgedehnt. Vielfach haben auch Timesharingverträge, der Kauf von Teilzeitnutzungsrechten an einer Immobilie, Anlass zu Beschwerden gegeben. Besondere Informationspflichten und ein Widerrufsrecht sollen nun den Verbraucher vor Übervorteilung schützen (Richtlinie 94/47/EWG, umgesetzt in den §§ 481 ff. BGB, Timesharing). Verbraucherschützende Vorschriften gelten auch in Bezug auf Konsumentenkredite (Verbraucher Kredite), die seit den 1970er-Jahren in die Haushalte der Bürger Einzug gehalten haben (Richtlinie 87/102/EWG, umgesetzt in §§ 491 ff. BGB; Darlehen, Verbraucherdarlehen). Die seither stark angestiegene Verschuldung der Verbraucher legt Zeugnis davon ab, dass die über Kredite verfügbar gemachte Summe dem Haushaltseinkommen zugerechnet wird. Informationen über den Effektivzins, ein Widerrufsrecht innerhalb von 14 Tagen und das Durchgriffsrecht bei verbundenen Verträgen sollen den Verbraucher schützen. Letzteres spielt v. a. eine Rolle, wenn der Kredit der Finanzierung eines Kfz oder einer Immobilie dient. Hier kann der Verbraucher unter bestimmten Voraussetzungen dem Kreditgeber Mängel der Kaufsache entgegenhalten und so die Rückzahlung des Kredites blockieren. Seit 1999 kann ein überschuldeter Verbraucher die Durchführung eines Verbraucherinsolvenzverfahrens beantragen. Innerhalb von sechs Jahren kann er sich durch Wohlverhalten die Befreiung von seinen Schulden verdienen (Restschuldbefreiung). Die Verabschiedung von Regelungen zum Verbraucherinsolvenzverfahren (§§ 304 ff. Insolvenzordnung) war im Gegensatz zu den vorher genannten nicht durch das Gemeinschaftsrecht vorgegeben.

Effektiver Rechtsschutz Unter effektivem Rechtsschutz ist die Möglichkeit zu verstehen, die dem Verbraucher zuerkannten Rechte durchsetzen zu können. In Deutschland zielt individueller Rechtsschutz v. a. auf einen vereinfachten Zugang zu den Gerichten. Anders als die Mehrzahl der Mitgliedsstaaten der EU verfügt Deutschland über kein flächendeckendes Netz von Schieds- und Schlichtungsstellen, die dem Verbraucher die Durchsetzung seiner Rechte erleichtern würden. Die Europäische Kommission hat die Mitgliedsstaaten immer wieder zum Aufbau eines Netzes von Stellen zur außergerichtlichen Streitbeilegung ermuntert (Empfehlungen 98/257/EWG und 2001/310/EG). Da die Kompetenz der Europäischen Gemeinschaft zur Setzung verbindlicher Rechtsregeln auf dem Gebiet des Rechtsschutzes zweifelhaft ist, hat sich die Kommission bislang darauf beschränkt, Empfehlungen auszusprechen. Jedoch ist 2004/2005 eine Verbraucher- und Handelssachen umfassende Richtlinie zur Mediation in Vorbereitung, die aber weitgehend empfehlenden Charakter trägt. Gerade für den Rechtsschutz vor den Gerichten hat das Gemeinschaftsrecht durch einen aktiven und kreativen Europäischen Gerichtshof erhebliche Bedeutung erlangt. Nach dessen Rechtsprechung kann der Verbraucher seine Rechte aus einer Richtlinie, die sein Mitgliedsstaat nicht fristgerecht oder unvollständig in nationales Recht umgesetzt hat, nicht gegenüber seinem Vertragspartner durchsetzen, doch kann er von seinem Mitgliedsstaat Schadensersatz verlangen, wenn ihm durch die fehlerhafte Umsetzung ein Schaden entstanden ist; so geschehen, als deutsche Urlauber 1993 aus Florida nicht wie ursprünglich gebucht zurückreisen konnten, weil ihr Reiseveranstalter zwischenzeitlich in Konkurs gegangen war. Deutschland musste die Rückflugkosten übernehmen, da es entgegen den Vorgaben der Pauschalreiserichtlinie unterlassen worden war, einen Konkursicherungsfonds einzurichten (Urteil des Europäischen Gerichtshofes vom 8. 10. 1996).

Zum individuellen Rechtsschutz tritt von jeher der kollektive Rechtsschutz hinzu. Verbraucherorganisationen und Verbände der gewerblichen Wirtschaft können im Bereich der AGB-Kontrolle (§§ 1 ff. Unterlassungsklagengesetz) und des unlauteren Wettbewerbs (§ 8 UWG) vor Gericht auf Unterlassung klagen, um unwirksame AGB aus dem Verkehr zu ziehen beziehungsweise unlauteren und irreführenden Werbemaßnahmen Einhalt zu bieten. Zu den bedeutsamsten Verbraucherorganisationen zählen die Verbraucherzentralen der Länder und der Bundesverband Verbraucherzentrale e. V. mit Sitz in Berlin. In der gewerblichen Wirtschaft sind die Klageaktivitäten in Bezug auf Verstöße gegen das UWG bei der Zentrale zur Bekämpfung unlauteren Wettbewerbs e. V. in Bad Homburg konzentriert. Der Kreis der klageberechtigten gewerblichen Verbände ist weit und erfasst auch die Industrie- und Handels- sowie die Handwerkskammern. Neuerdings können Verbraucherorganisationen auch Musterverfahren beziehungsweise Sammelklagen führen (Artikel 1 § 3 Nummer 8 Rechtsberatungsgesetz). Bei Ersteren geht es um eine für eine Vielzahl von Verbrauchern typische Fragestellung, bei Letzteren können sich Verbraucherorganisationen

Ansprüche der Verbraucher abtreten lassen und diese im Namen der Verbraucher einklagen. Neue Perspektiven eröffnet der in § 10 UWG eingeführte Gewinnabschöpfungsanspruch, der sich jedoch in der Praxis erst bewähren muss (Anspruch auf Herausgabe des durch vorsätzliche Zuwiderhandlung gegen das Verbot unlauteren Wettbewerbs zulasten einer Vielzahl von Abnehmern erzielten Gewinns an den Bundeshaushalt).

Die effektive Anwendung und die Durchsetzung der den Verbrauchern zustehenden Rechte sind für die Funktionsfähigkeit der Europäischen Gemeinschaft elementar. Nur ein europäisches Verbraucherrecht, das lebt, das in der Praxis beachtet wird, dient dem Ziel der Verwirklichung des Binnenmarktes beziehungsweise der europäischen Integration.

#### Ständiger Anpassungsbedarf des Verbraucherrechts

Der umfassende Bestand an Rechtsregeln könnte den unzutreffenden Eindruck entstehen lassen, dass die Bürger der Europäischen Gemeinschaft, besonders auch die Deutschen, durch das Verbraucherrecht umfassend geschützt sind. Das Verbraucherrecht bedarf aber der ständigen Anpassung an sich ändernde Verhältnisse. Es ist nicht statisch, sondern dynamisch, weil sich die Verhältnisse auf dem Markt ändern. So werden heute z. B. immer weniger Pauschalreisen im traditionellen Sinn (Reise, Unterbringung, Verpflegung) angeboten. Der Verbraucher kann sich zunehmend die einzelnen Bestandteile seiner Reise individuell zusammenstellen. Das Recht der Pauschalreise ist auf diese Veränderung nicht eingestellt. Nicht unbedingt einfacher wird die Rechtslage dadurch, dass die Regelungskompetenz in den Händen der Europäischen Gemeinschaft liegt, weil jede Änderung einer Richtlinie im Rat die Mehrheit der Stimmen der Mitgliedsstaaten finden muss. Ähnliche Entwicklungen lassen sich im Bereich des Kreditrechts ausmachen. Der klassische Konsumentenkredit wird durch den Kartenkredit ergänzt beziehungsweise möglicherweise abgelöst. Hier fungiert die Kreditkarte als Mittel der Kreditaufnahme, wobei die Schutzvorschriften für einen schriftlich abzuschließenden Kreditvertrag nicht greifen. Die Liste der Anpassungsprobleme ließe sich beliebig verändern.

#### Defizite des Verbraucherrechts

Tiefer gehende konzeptionelle Defizite jenseits des notwendigen Anpassungsbedarfs zeigen sich in allen fünf Bereichen des Verbraucherrechts, wenn auch mit unterschiedlicher Intensität: 1) Der Schutz der Verbraucher vor gesundheitsgefährdenden und unsicheren Produkten ist in den letzten Jahren durch eine Vielzahl von Gesetzen verbessert worden, jedoch mangelt es national und gemeinschaftsweit an einer effizienten Durchsetzung. Die BSE-Krise hat dafür ein beredtes Zeugnis abgelegt. Im technischen Sicherheitsrecht fehlt es an einer effektiven Kontrollstruktur, da die Gewerbeaufsichtsämter nur einen äußerst geringen Teil ihrer Ressourcen der Kontrolle unsicherer Produkte widmen können. Es gibt, anders als im Lebensmittel- und im Arzneimittelsektor, keine nationale und auch keine europäische Agentur für Produktsicherheit. 2) Defizite zeigen sich auch im Bereich der Verbraucherinformation. Das UWG gewährt dem Verbraucher kein Recht auf Information. Werbung darf zwar nicht irreführend sein, umgekehrt muss sie den Verbraucher aber auch nicht positiv informieren. Nach wie vor gibt es in Deutschland im Gegensatz zu anderen Mitgliedsstaaten der EU kein Verbraucherinformationsgesetz, das dem Verbraucher das Recht gewähren würde, von der Wirtschaft und von den staatlichen Vollzugsbehörden Auskunft über Produkte und Dienstleistungen zu verlangen. Des Weiteren fehlt in Deutschland und in der Europäischen Gemeinschaft eine konsistente Regelung für die Angabe von Preisen für Dienstleistungen. Die bestehenden Vorschriften sind zersplittert und weit davon entfernt, die für den Wettbewerb notwendige Preistransparenz zu gewährleisten (z. B. bei Preisangaben für Finanzdienstleistungen, auch für Handwerkerleistungen). 3) Der gesamte Komplex der Finanzdienstleistungen ist erst im Zuge der Skandale auf dem Neuen Markt verstärkt in den Blick des Gesetzgebers geraten. Obwohl die einschlägigen Regeln des deutschen Kapitalmarktrechts im letzten Jahrzehnt insbesondere durch die vier Finanzmarktförderungsgesetze laufend an Vorgaben der Europäischen Gemeinschaft angepasst wurden, mangelt es an einem in sich konsistenten Anlegerschutzrecht, das den notwendigen Rechtsschutz umschließt. Insoweit ist auch das EG-Recht defizitär. Die 2004 erst reformierte Wertpapierdienstleistungsrichtlinie (2004/39/EG) gewährt dem Anleger keine beziehungsweise nur wenige individuelle oder kollektive Rechte. 4) Erhebliche Mängel zeigen sich im deutschen und im EG-Recht auch in der Rechtsdurchsetzung, v. a. fehlen geeignete Mechanismen, die es erlauben, individuelle Schadensersatzansprüche von Verbrauchern zu bündeln, um so bei Massenschäden (z. B. Zugunglück von Eschede) Schadensersatz verlangen zu können.

## Angemessene Aufgabenteilung zwischen den Mitgliedsstaaten und der Europäischen Gemeinschaft

Mehr denn je stellt sich die Frage, welche Aufgaben des Verbraucherschutzes der Gemeinschaft und welche den Mitgliedsstaaten zukommen. Das Verhältnis zwischen nationalem und europäischem Verbraucherrecht ist nie spannungsfrei gewesen. Obwohl die Mitgliedsstaaten ihre Kompetenzen relativ leichtsinnig an die Europäische Gemeinschaft übertragen haben, haben sie sie nie vollständig aus der Hand gegeben. Den Dreh- und Angelpunkt für die Koordination nationalen und europäischen Verbraucherrechts bildete die Beschränkung der von der Gemeinschaft verabschiedeten Richtlinien auf das Setzen von Mindeststandards. Das europäische Verbraucherrecht harmonisiert die Rechtsgebiete bislang nicht vollständig. Die Mitgliedsstaaten konnten deshalb höhere Schutzstandards, soweit geboten und erforderlich, beibehalten oder einführen (z. B. umfangreichere Informationspflichten oder längere Widerrufsfristen). Nicht zuletzt im Lichte der Erweiterung der Europäischen Gemeinschaft auf 25 Staaten dringt die Europäische Kommission verstärkt auf eine Vollharmonisierung der vertragsrechtlichen Richtlinien. Dieses Ziel hat sie erstmalig in ihrem jüngsten Verbraucherprogramm (2002—06) festgeschrieben. Der nationale Gestaltungsspielraum im Verbraucherrecht würde im Ergebnis beseitigt werden. In der Perspektive einer Wirtschaftsintegration, einer auf Märkte beschränkten Integration, ist dieser Schritt nur konsequent und genau genommen schon im Weißbuch zur Vollendung des Binnenmarktes aus dem Jahre 1985 angelegt. Dabei könnte die sozialstaatliche Komponente, die den Verbraucherschutz in den 1970er-Jahren in Europa stark gemacht hat, auf der Strecke bleiben. Den Mitgliedsstaaten ging es immer auch um den Schutz der schwachen Verbraucher, d. h. derjenigen, die nicht in der Lage sind, eine informierte Entscheidung zu treffen, die nicht bedachtsam Informationen einholen und verarbeiten, die nicht nur verschuldet sind, sondern so überschuldet, dass sie nicht mehr in der Lage sind, die aufgenommenen Kredite zurückzuzahlen, und die so aus dem Marktgeschehen ausscheiden. Die politischen Auseinandersetzungen um das Für und Wider einer vollständigen Harmonisierung haben gerade erst begonnen. Das Ergebnis ist offen. Theoretisch könnte und sollte nationaler Verbraucherschutz in einem integrierten Binnenmarkt auch eine sozialstaatliche Aufgabe übernehmen.

## Tendenzen zur Renationalisierung

Unter dem Druck des sich ändernden wirtschaftlichen und politischen Umfelds haben sich die Gewichte im Bereich der Verbraucherpolitik in den letzten Jahren erneut verschoben. Wenn auch die Europäische Kommission nach wie vor die entscheidenden Akzente setzt, so ist doch ein vorsichtiger Prozess der Renationalisierung zu beobachten. Die Mitgliedsstaaten der Europäischen Gemeinschaft beginnen, die Verbraucherpolitik als ein eigenständiges Politikfeld zu besetzen. In Deutschland haben der Verbraucherschutz und die Verbraucherpolitik mit der Errichtung eines eigenen Ministeriums (Bundesministerium für Verbraucherschutz, Ernährung und Landwirtschaft) als Reaktion auf die BSE-Krise einen erheblichen Aufschwung erfahren. Die Herausforderung für eine neue deutsche Verbraucherpolitik liegt in der Bestimmung der Politikfelder, auf denen Deutschland als Mitgliedsstaat frei ist, eigene Rechtsregeln zu entwickeln. Die starke Anbindung der Verbraucherpolitik an die Wirtschaftspolitik würde es erlauben, gerade auch die Stellung des Verbrauchers am Markt und im Wettbewerb kritisch zu hinterfragen. Mit der Verleihung des Nobelpreises für Wirtschaftswissenschaften an die Vertreter der Behavioral Economics (2002) ist das Bewusstsein dafür gewachsen, dass Markt und Wettbewerb nur funktionieren können, wenn der Verbraucher so wahrgenommen wird, wie er sich wirklich am Markt verhält, und nicht, wie er sich modellhaft verhalten sollte.

Nach wie vor ungelöst ist das Verhältnis der Verbraucher- zur Umweltpolitik. Nachhaltiger Konsum lautet das Schlagwort, unter dem eine Harmonisierung der Politiken versucht wird. Konzeptionell müsste das Verbraucherrecht so umgepolrt werden, dass Informationen zur Nachhaltigkeit von Produkten und Dienstleistungen am Markt bereitgestellt werden, z. B. über die Produktionsbedingungen von Textilien (Stichwort Kinderarbeit), über Lebensmittel (biologischer Anbau) und über Geldanlagen (Berücksichtigung wirtschaftlicher und sozialer Leistungen, Naturverträglichkeit und gesellschaftliche Entwicklungen). Die Vergreisung der Gesellschaft birgt auch für die Verbraucherpolitik und das Verbraucherrecht neue Herausforderungen. Auch insoweit scheint es darauf anzukommen, dass die Mitgliedsstaaten sich dieser Aufgaben annehmen.

## Verbraucherschutz in Österreich und der Schweiz



Als Mitglied der Europäischen Gemeinschaft ist *Österreich* wie Deutschland verpflichtet, den Vorgaben des Gemeinschaftsrechts Folge zu leisten. Österreich hat insofern einen anderen Weg als Deutschland gewählt, als es die den Verbraucherschutz dominierenden Regeln in einem eigenen Konsumentenschutzgesetz zusammengefasst hat, das jedoch nicht alle fünf Bereiche des Verbraucherschutzes abdeckt, sondern nur den Schutz der wirtschaftlichen Interessen und den Rechtsschutz. Der Schutz vor irreführenden und unlauteren Werbemaßnahmen ist wie in Deutschland auch im Gesetz gegen den unlauteren Wettbewerb (UWG) geregelt. Der Schutz der Gesundheit und der Schutz vor unsicheren technischen Produkten ist Gegenstand gesonderter Gesetzgebung, die sich an den Arzneimittel-, Lebensmittel-, Produktsicherheits- und Produkthaftungsrichtlinien orientiert. Große Bedeutung hat das Produkthaftungsgesetz erlangt, das erstmals einen effektiven Rechtsschutz für geschädigte Verbraucher garantiert.

Kollektiven Rechtsschutz bieten Verbandsklagen, die bei Verwendung unfairer Vertragsklauseln, bei unlauterer Werbung und bei Verstößen gegen das Verbraucherrecht der Europäischen Gemeinschaft sowie zur Sicherung der Rechte beim Heimvertrag erhoben werden können. Diese Verbandsklagen können von den Sozialpartnern, dem Verein für Konsumenteninformation (VKI, Sitz: Wien) und dem Bundesseniorenbeirat (ressortiert beim Bundesminister für soziale Sicherheit, Generationen und Konsumentenschutz) geführt werden. In der Praxis tritt v. a. der VKI als Kläger auf. Des Weiteren gibt es die Möglichkeit, eine Verbandsmusterklage einzureichen. In diesem Fall kann sich einer der genannten Verbände den Rechtsanspruch eines Verbrauchers abtreten lassen und stellvertretend für diesen klagen. Ein solches Verfahren kann — unabhängig vom Streitwert — bis zum Obersten Gerichtshof geführt werden. Der VKI hat aus dieser Klageform eine Art Sammelklage entwickelt, bei der eine Mehrzahl von Anspruchsinhabern ihre Ansprüche an den VKI abtritt und dieser alle Ansprüche in einer Klage geltend macht.

Da die *Schweiz* weder Mitglied der Europäischen Gemeinschaft noch des EWR ist, ist sie im Bereich der Rechtsetzung autonom. Insofern besteht für sie kein äußerer Druck, das Verbraucherrecht auszubauen. Der Verbraucherschutz ist in Artikel 97 Bundesverfassung verankert, jedoch bleibt die Schweiz im Niveau des Verbraucherschutzes tendenziell hinter den Vorgaben der Europäischen Gemeinschaft zurück.

Bezogen auf die fünf Bereiche des Verbraucherschutzes stellt sich die Lage wie folgt dar: 1) Der Schutz der Gesundheit ist so realisiert wie auch in den Mitgliedsstaaten der Europäischen Gemeinschaft. 2) Der Schutz vor unsicheren technischen Produkten weist in Bezug auf den präventiven Schutz Defizite auf, da eine der Richtlinie 2001/95/EG vergleichbare horizontale Regelung zur Produktsicherheit fehlt. Es besteht eine umfassende sektorische Regulierung, die weitgehend europarechtskompatibel ist. Die Produkthaftungsrichtlinie hat die Schweiz mit dem Produkthaftpflichtgesetz von 1993 umgesetzt, nicht jedoch in der Europäischen Gemeinschaft verabschiedete Ausdehnung auf die landwirtschaftlichen Primärprodukte übernommen. 3) Der Schutz vor Täuschung und irreführenden Informationen ist implizit in Artikel 97 Bundesverfassung enthalten. Er wird v. a. durch die Preisbekanntgabeverordnung von 1978, die die Preisauszeichnung von Produkten und Dienstleistungen regelt, und durch das (in der Praxis bisher wenig wirksame) Konsumentengesetz von 1990, das die Waren- und Dienstleistungskennzeichnung betrifft, konkretisiert. In Bezug auf Dienstleistungen sind diese Regelungen jedoch lückenhaft. 4) Der Schutz der wirtschaftlichen Interessen ist nicht vollständig verwirklicht. Es besteht das auch den Verbraucher direkt als Schutzobjekt erfassende UWG von 1986, das weitgehend dem deutschen UWG vor der Reform von 2004 entspricht. Die Regelungen aller vor Mai 1992 verabschiedeten EG-Richtlinien zum Verbraucherschutz wurden in das nationale Recht übernommen, d. h. die Haustürwiderrufrichtlinie in die Artikel 40 a—f OR, die Verbraucherkreditrichtlinie in das Konsumkreditgesetz (jetzt in der Fassung vom 23. 3. 2001) und die Pauschalreiserichtlinie in das Pauschalreisegesetz vom 18. 6. 1993, jedoch mit Ausnahme der vorvertraglichen Informationsverpflichtungen im Reiseprospekt. Seither wurde noch der Insolvenzschutz durch Übernahme der Regelungen der Richtlinie über Einlagensicherungssysteme von 1994 in das Bankengesetz integriert. Es fehlen aber spezielle Schutzvorschriften in den Bereichen AGB, Verbrauchsgüterkauf und Fernabsatz. 5) Das Recht auf effektiven Rechtsschutz ist in Artikel 97 Absatz 3 Bundesverfassung verankert. Danach haben die für das Zivilprozessrecht zuständigen Kantone den Verbrauchern einen einfachen und schnellen Zugang zum Recht entweder mittels Schieds- und Schlichtungsstellen oder mittels eines Gerichtsverfahrens zu gewährleisten. Die Mehrheit der Kantone hat sich für den Zugang zum Gericht entschieden. Als Mittel des kollektiven Rechtsschutzes für Konsumentenorganisationen existiert nur die Unterlassungsklage. Sie ist im UWG geregelt und kann bei irreführender Werbung u. a. Unlauterkeitstatbeständen, aber auch bei

Spree/Sose 2007  
Alles wiki

Verwendung missbräuchlicher allgemeiner Geschäftsbedingungen eingereicht werden. Die Unterlassungsklage spielt jedoch angesichts des hohen Kostenrisikos praktisch keine Rolle.

Nach wie vor ist die Rechtsentwicklung durch EG-Recht beeinflusst, jedoch passt die Schweiz verstärkt seit 1992 das nationale Recht nur insoweit an Vorgaben des EG-Rechts an, als damit der Zugang für Schweizer Unternehmen zum Binnenmarkt eröffnet werden soll oder die bilateralen Abkommen mit der EU eine Übernahme der Rechtsregeln vorsehen. Dazu zählen nicht die Begleitpolitiken, wie Maßnahmen zur Verbesserung des Verbraucherschutzes. Bemerkenswert sind die im Vergleich zum deutschen Recht stärker ausgebauten Regeln des Anlegerschutzes (Anlagefondsgesetz vom 18. 3. 1994, geplantes Finanzmarktaufsichtsgesetz).